



# COMMISSION JURIDIQUE

---



**Réunion du 10 septembre 2015**  
**Relevé de décisions**

Participants

**Etaient présents :** Mmes DJATEU- RECH FRANCIS – SILLAM - VIARD.

MM. ELMASSIAN – EL WARDI - REYNAUD.

**Etaient excusés :** M. CHRETIEN.

Mme JEGO.

ORDRE DU JOUR

- I - DIRECTIVE SUR LES ASSURANCES**
- II - TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE VOYAGES A FORFAIT**
- III – LA GARANTIE FINANCIERE**
- IV - ACCESSIBILITE DES ERP**
- V – DOSSIER LUFTHANSA : FRAIS GDS**
- VI – PRATIQUES DES COMPAGNIES D’ADM SI RETOUR D’UN BILLET A/R NON EXECUTE**
- VII - ORDONNANCE MEDIATION**

**1. DIRECTIVE SUR LES ASSURANCES**

Une information est donnée concernant l'état d'avancement des discussions dans le cadre de la Directive d'intermédiation en assurances. Il semble que l'exception concernant l'intermédiation dont nous bénéficions en tant qu'opérateur de voyages soit maintenue. Il s'agira d'être attentif lors de la transposition du texte à ce que cette exception (ne pas avoir à s'inscrire au registre des assureurs) soit reprise.

**2. TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE VOYAGES A FORFAIT**

Rappel des points principaux qui posent problème aux opérateurs français ainsi qu'aux autres opérateurs européens :

- Les prestataires et les consommateurs risquent de ne pas faire la différence entre un forfait, une prestation de voyage liée et les services de voyage vendus séparément, alors que pour le forfait et la prestation de voyage liée, la directive impose des droits et des obligations juridiques nouveaux, en particulier l'obligation d'une garantie financière pour le prestataire.

- Nous reprochons en outre à la proposition de directive de prévoir trop de protections en faveur du consommateur, qui peuvent conduire jusqu'à protéger deux fois le même service de voyage. Surtout, ce niveau élevé de protection (et même surprotection) va conduire à un renchérissement des coûts des voyages et séjours pour le consommateur, sans que cela soit toujours utile et pertinent.

Pour exemple, la possibilité donnée au consommateur d'annuler sans frais s'il considère qu'il y a un risque à destination, la prise en charge sur place en cas de problèmes à hauteur au minimum de 3 nuits dans la même catégorie d'hébergement...

- Le législateur européen a élaboré un cadre juridique qui n'est pas adapté aux PME qui pourtant constituent la grande majorité des acteurs sur le marché du tourisme en Europe. D'une manière générale, les PME auront à assumer les conséquences d'une législation plus complexe, qui crée de nouvelles obligations et pesanteurs notamment administratives. Dans des cas particuliers, les PME pourraient être appelées à prendre une garantie financière (protection contre l'insolvabilité) pour des services de voyage mis en œuvre par des prestataires beaucoup plus gros qu'elles.

- Le dispositif de protection voulu par le législateur européen ne peut être pertinent que si les prestataires dans les pays tiers, c'est-à-dire hors UE, sont obligés de prendre une garantie financière. Or, si la proposition de directive le prévoit effectivement, cette mesure sera, dans les faits, inapplicable. Cela sera au surplus de nature à fausser la concurrence.

- Contrairement à l'objectif qu'elle poursuit, la directive ne permettra pas de progresser dans la voie du marché unique numérique. Pour nous, la directive risque d'étouffer l'innovation et d'entraver la compétitivité du secteur du tourisme, créant ainsi des prix plus élevés et moins de choix pour les consommateurs.

Le texte doit passer très prochainement devant le Conseil de l'Europe et le Parlement afin d'être complètement entériné mais ne nous attendons pas à d'autres amendements.

### **3. LA GARANTIE FINANCIERE**

Le nouveau décret concernant l'application de la garantie financière est paru et prévoit une entrée en vigueur au 1er octobre. Les points nouveaux sont ceux liés à la couverture totale des fonds déposés par le consommateur final (tous les fonds : acomptes, encours ...) et à l'obligation pour le garant de rapatrier les clients en cas de besoin.

La Commission Juridique estime, au-delà du texte que ce dernier aura des conséquences sur le marché. Les banques risquent de se retirer du marché étant donné que la garantie est complètement déplafonnée. Les assureurs, quant à eux, pourront rester sur le marché puisqu'il s'agit d'une évaluation des risques et « que c'est leur métier ».

En revanche, il semble difficile désormais pour les nouveaux arrivants sur le secteur, de trouver un garant capable de délivrer la garantie financière qui réponde aux nouvelles obligations et ce, à coût abordable.

#### **4. ACCESSIBILITE DES ERP**

Concernant les établissements recevant du public (ERP), l'ordonnance du 26 septembre 2014 adoptée en juillet 2015 impose de nouvelles obligations en matière d'accessibilité aux personnes handicapées, à mettre en œuvre par les établissements qui reçoivent du public. Il convient de rappeler à tous les adhérents de déposer un dossier AD'AP (qui constitue le diagnostic et les travaux à faire pour être en conformité) auprès de l'autorité concernée, soit les mairies, soit la préfecture pour l'Ile de France, avant le 27 septembre 2015.

Une fiche d'information a été proposée aux adhérents sur le site du SNAV (PJ).

#### **5. DOSSIER LUFTHANSA : FRAIS GDS**

Une information est tombée le 2 juin dernier, le groupe Lufthansa (Lufthansa, Brussels Airlines, Swiss et Austrian Airlines) a annoncé qu'à partir du 1<sup>er</sup> septembre prochain, toutes les compagnies aériennes du Groupe introduiront une nouvelle « charge » de 16 euros pour les billets d'avion achetés auprès d'une agence de voyages utilisant un GDS (Global Distribution System). Une question préjudicielle a été posée auprès du Parlement Européen sur la légalité de l'introduction de cette nouvelle charge de distribution. L'affaire est donc à suivre et surtout les conséquences que nous pourrions observer concernant les éventuelles baisses de ventes dans les agences de voyages des billets de cette Compagnie.

#### **6. PRATIQUES DES COMPAGNIES D'ADM SI RETOUR D'UN BILLET A/R NON EXECUTE**

Un point est fait sur la pratique des ADM (débit dans l'agence de voyages de la compagnie par l'intermédiaire du BSP). Une pratique des compagnies dénoncée par les agences de voyages consiste à débiter l'agence si le passager qui a acheté un billet n'utilise pas le trajet retour. Dans ce cas, un réajustement est fait en considérant que le tarif est celui d'un aller simple (souvent plus cher qu'un aller-retour). Les conditions de vente de Lufthansa prévoient cette possibilité.

La Commission Juridique estime que dans la mesure où l'agent de voyages est mandataire de la compagnie aérienne, il doit appliquer les conditions de vente de ladite compagnie. En ce cas le réajustement de prix doit être appliqué au Client, mais cela implique que l'agent de voyages ait explicitement indiqué au voyageur l'ensemble des conditions générales de vente de la compagnie et s'en soit ménagé la preuve, ce qui est très difficile d'un point de vue opérationnel.

En revanche, cela soulève la question de la nature abusive ou non de la clause édictée par la compagnie. Mais en ce cas, c'est au voyageur qu'il appartient de soulever la question de la nature abusive de cette clause.

## **7. PNR**

Concernant le projet API/PNR France, le Conseil d'Administration du SNAV a reçu le représentant de l'Etat en charge de mettre en œuvre ce programme à titre expérimental.

Un certain nombre d'objectifs ont été présentés qui, au final, imposent des obligations des collectes importantes pour les opérateurs qui commercialisent du transport aérien notamment celles visées à l'article 28 de la loi du 28 juillet 2015.

En effet, cet article modifie l'article L237-7 du Code de la Sécurité Intérieure : «En outre, les ministres mentionnés au 1 du présent article peuvent demander aux opérateurs de voyage ou de séjour affrétant tout ou partie d'un aéronef de transmettre les données relatives aux passagers enregistrées dans leurs systèmes de réservation ».

La position du CA du SNAV qui a été donnée au service de l'Etat consiste à répondre que l'obligation pèse sur le transporteur et donc sur la compagnie aérienne, sauf en matière d'affrètement. La Commission Juridique est d'accord sur cette position, mais il y est possible que les compagnies répercutent contractuellement leurs obligations sur les opérateurs de voyages.

## **8. ORDONNANCE MEDIATION**

Le 20 août dernier, l'ordonnance transposant en droit national la Directive Européenne du 21 mai 2013 relative au règlement extra judiciaire des litiges de consommation est parue.

En résumé, cette ordonnance impose qu'une médiation soit proposée au consommateur dans tous les secteurs.

C'est le cas dans notre secteur depuis la mise en place du médiateur, notre profession a donc été précurseur en ce domaine.

Cette ordonnance impose également une information des consommateurs sur l'existence des médiations à sa disposition, ce qui prendra la forme, concrètement, d'une information écrite dans les documents commerciaux remis aux clients avec une mention spécifique lors du dernier courrier adressé au consommateur, en cas de litige, par l'entreprise.

En effet, dans ce dernier courrier, en cas de litige non réglé, le professionnel sera tenu d'informer son client qu'une médiation peut recevoir sa requête et lui indiquer ses coordonnées.

En cas de défaut, la sanction peut aller jusqu'à 15 000 € pour une personne morale et 3 000 € pour une personne physique.

Le SNAV fera une fiche d'information à ses adhérents dès la parution de tous les décrets d'application.

## **QUESTIONS DIVERSES**

« Fraude au Président » : Un des membres de la Commission informe qu'une pratique récurrente est observée concernant une fraude dans l'achat à distance de billets d'avion. Il s'agit de ce que l'on peut appeler la « fraude au Président ».

Cette pratique consiste à usurper une identité d'un donneur d'ordre afin de faire émettre par une agence de voyages un billet, avec un paiement par carte bancaire, à distance.

Le propriétaire de la carte bancaire débité frauduleusement a toujours la possibilité de faire un recours auprès de l'assurance prévue liée à sa carte bancaire. Le risque financier pèse donc sur le commerçant. Il conviendra d'être attentif pour savoir s'il est nécessaire d'informer les adhérents en cas de pratique récurrente.

Paiement en espèces : Une fiche a été établie par le SNAV concernant le nouveau plafond autorisé pour le paiement en espèces. Des questions récurrentes concernant la compréhension du texte ont été posées par les adhérents. Il s'agit de savoir si le plafond de 1 000 € concerne une somme à payer qui ne dépasse pas 1 000 € au total ou bien si il est possible de comprendre le texte comme permettant de combiner deux modes de règlement, une partie en espèces jusqu'à 1 000 € et le reste par un autre moyen de paiement.

Le tour de table ne nous permet pas d'avoir une position tranchée sur la question. Il conviendra donc, par principe de précaution, d'avoir une approche stricte de la règle, à savoir, qu'un seul dossier ne dépassant pas 1 000 € peut être réglé en espèces.